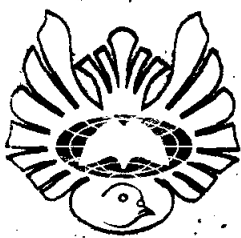


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS STAFF, IKLIM SEKOLAH,
PROGRAM AKADEMIK, PERKEMBANGAN SOSIAL DAN
KEGIATAN EKSTRAKURIKULER SERTA
KETERLIBATAN ORANG TUA TERHADAP KEPUASAN
ORANG TUA SISWA SEKOLAH “UNGGUL”**

TESIS

Oleh :

DIANA SUMADIANTI
NIM : 8112408003



0622/11	
08-08-2011	
08-08-2011	
08-08-2011	
MR. BUKU	

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
APRIL 2010**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS STAFF, IKLIM SEKOLAH, PROGRAM
AKADEMIK, PERKEMBANGAN SOSIAL DAN KEGIATAN
EKSTRAKURIKULER SERTA KETERLIBATAN ORANG TUA TERHADAP
KEPUASAN ORANG TUA SISWA SEKOLAH “UNGGUL”**

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Katolik Widya Mandala

untuk memenuhi persyaratan

dalam menyelesaikan program Magister Manajemen

OLEH:

DIANA SUMADIANTI

811.24.08.003

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

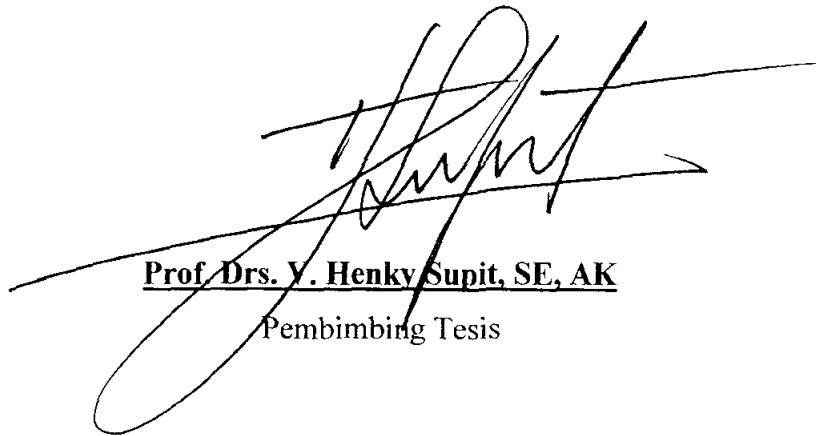
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2010

PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Tesis yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler serta Keterlibatan Orang Tua Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah “Unggul”” yang ditulis dan diajukan oleh Diana Sumadiani (8112408003) telah disetujui untuk diuji.



Prof. Drs. Y. Henky Supit, SE, AK
Pembimbing Tesis

LEMBAR PENGESAHAN DARI TIM PENGUJI

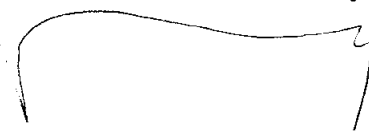
LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Tesis berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler serta Keterlibatan Orang Tua Terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah “Unggul”” yang ditulis dan diajukan oleh Diana Sumadiani (8112408003) telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Magister, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Pada tanggal 17 bulan 04 tahun 2010

PANITIA PENGUJI

KETUA



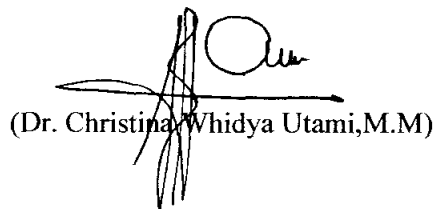
(Dr. Hermeindito Kaaro)

SEKRETARIS



(Prof. V. Henky Supit, S.E., Ak.)

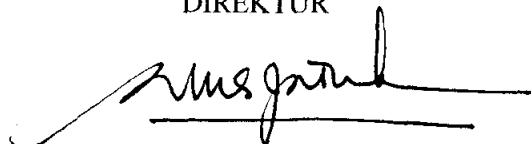
ANGGOTA



(Dr. Christina Whidya Utami, M.M.)

PROGRAM PASCASARJANA

DIREKTUR



(Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa proposal tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapapun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 17 April 2010

Diana Sumadiani
(8112408003)

UCAPAN TERIMA KASIH

UCAPAN TERIMA KASIH

Pujian dan syukur yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yesus Kristus, putra Allah Tritunggal, atas kasih, berkat dan limpahan anugerah-Nya yang melimpah sehingga tesis ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya ingin pula disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. J.S. Ami Soewandi, selaku rektor Unika Widya Mandala.
2. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko, selaku direktur Program Pascasarjana.
3. Prof. Drs. V. Henky Supit, SE, AK, selalu pembimbing dan dosen mata kuliah *Marketing Management* yang telah dengan sabar dan telaten memberikan dorongan, bimbingan, semangat dalam proses pembelajaran, pembuatan, perbaikan dan penyelesaian tesis ini.
4. Dr. Hermeindito Kaaro, selaku ketua Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan menyempurnakan susunan keseluruhan tesis ini.
5. Dr. Christina Whidya Utami, MM, selaku anggota Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan menyempurnakan penyelesaian tesis ini dengan baik.
6. Segenap dosen pengajar di Magister Manajemen Unika Widya Mandala Surabaya yang secara langsung dan tidak langsung telah memberikan masukan dan juga arahan selama proses pembelajaran dan penyelesaian tesis ini.

7. Segenap staf administrasi dan perpustakaan program Pascasarjana Unika Widya Mandala yang secara langsung dan tidak langsung memberikan dukungan dalam proses penulisan tesis ini.
8. Direktur Eksekutif, Kepala Sekolah dan staf Sekolah “Unggul” yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan penuh dalam melakukan penelitian di lingkungan sekolah.
9. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dorongan awal dan terus-menerus sepanjang pengalaman belajar ini, serta adik tercinta, yang telah berbagi pengalaman dan memberikan titik-titik terang dalam penulisan tesis ini.
10. Kekasih dan suami tercinta yang telah memberikan dukungan sepenuh hati dan tak henti-henti selama proses perkuliahan, dalam suka maupun duka, sampai dengan terselesaikannya penulisan tesis ini.
11. Astrid, Yuli, Androw, Irra, Caca, Petrus, Myria dan rekan-rekan kuliah S2 lainnya yang telah bersama-sama berjuang saling memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini. Terima kasih atas persahabatan yang telah terbina sampai saat ini.

Masih banyak pihak tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungannya. Tanpa dukungan dan bantuan dari orang-orang tersebut, tesis ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Semoga tesis ini dapat menjadi bahan referensi yang bermanfaat bagi pembaca nantinya.

Surabaya, 5 April 2010

Penulis

ABSTRACT

ABSTRACT

This research was done to obtain the level of parents satisfaction through a series of factors related to the educational service. A survey was developed to focus on the five areas: (1) quality of staff, (2) school climate, (3) academic programme, (4) social development and extracurricular activities and (5) parent involvement. The statistical analysis used multiple liner regression and the statistic calculation was assisted by Microsoft Excel and SPSS software.

The findings of descriptive analysis showed that all the five factors mentioned in the previous paragraph had significantly influenced the level of parents' satisfaction, for as much as 81.3%, based on the value of R^2 . This significance was found both totally and for each factor. The results indicated that regression coefficient of interaction in Sekolah "Unggul" positive and significant.

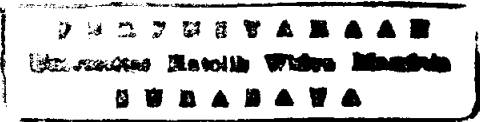
The result of study gave implication that in deciding the policy to improve parents' satisfaction, the leadership team of Sekolah "Unggul" was required to pay more attention to each of the five factors in order to stay abreast with the competitiveness of the educational services.

Keywords: quality, school climate, academic, social, parent involvement, satisfaction

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Kepuasan Pelanggan	11



2.2.2. Faktor-Faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan	16
2.2.3. Keunggulan Kompetitif	19
2.2.4. Kepuasan Orang Tua dalam Bidang Pendidikan	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1. Kerangka Konseptual	28
3.2. Hipotesis	30
3.3. Rancangan Penelitian	31
3.4. Populasi dan Sampel	32
3.5. Klasifikasi Variabel	33
3.5.1. Variabel Penelitian	33
3.5.2. Definisi Operasional	34
3.6. Jenis dan Sumber Data	39
3.7. Pengukuran Data	39
3.8. Alat dan Metode Pengumpulan Data	40
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.8.2. Metode dan Teknik Analisis Data	41
3.9. Pengujian Hipotesis	43
BAB 4 ANALISIS HASIL PENELITIAN	45
4.1. Gambaran Umum Sekolah “Unggul”	45
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	49
4.2.1. Deskripsi Responden	49
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	53

4.3. Statistik Deskriptif	61
4.4. Korelasi	62
4.5. Pengujian Instrumen Penelitian	63
4.5.1. Uji Validitas	64
4.5.2. Uji Reliabilitas	66
4.6. Pembahasan Asumsi Klasik	67
4.6.1. Uji Autokorelasi (<i>Autocorrelation</i>)	67
4.6.2. Uji Heteroskedastisitas (<i>Heteroscedasticity</i>)	69
4.6.3. Multikoliner (Uji Kolinieritas Ganda)	70
4.6.4. Uji Normalitas	71
4.7. Nilai Koefisien Determinan	73
4.8. Persamaan Regresi	74
4.9. Pengujian Hipotesis	75
4.9.1. Pengujian Berganda	76
4.9.2. Pengujian Parsial	77
BAB 5 PEMBAHASAN	80
5.1. Temuan Analisis Deskriptif	80
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN	88
6.1. Simpulan	88
6.2. Saran-Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Empat Langkah dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	13
2.2 Matriks Kinerja-Kepentingan (<i>Performance-Importance Matrix</i>).....	15
2.3 Model Hubungan antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan	17
2.4 <i>Porter's Five Forces Model</i>	21
3.1 Kerangka Konseptual Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Keterlibatan Orang Tua, secara bersama-sama, terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah “Unggul”	30
3.2 Kerangka Konseptual Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Staf, Iklim Sekolah, Program Akademik, Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler dan Keterlibatan Orang Tua, secara parsial, terhadap Kepuasan Orang Tua Siswa Sekolah “Unggul”	30
4.1 Uji Normalitas	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Hubungan dengan Siswa	49
4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Anak Selain di Sekolah “Unggul” ..	50
4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Orang Tua/Wali Siswa Sekolah “Unggul”	51
4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Penilaian yang Diberikan bagi Sekolah “Unggul”	52
4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pemilihan Sekolah “Unggul”	52
4.7 Derajat Penilaian Setiap Variabel	53
4.8 Data Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Staf	54
4.9 Data Tanggapan Responden Terhadap Iklim Sekolah	55
4.10 Data Tanggapan Responden Terhadap Program Akademik	57
4.11 Data Tanggapan Responden Terhadap Perkembangan Sosial dan Kegiatan Ekstrakurikuler	58
4.12 Data Tanggapan Responden Terhadap Keterlibatan Orang Tua	59
4.13 Data Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Orang Tua	60
4.14 Statistik Deskriptif	62
4.15 Korelasi	63
4.16 Hasil Uji Validitas Alat Ukur	65

4.17 Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur	66
4.18 Nilai Durbin-Watson	68
4.19 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	71
4.20 Nilai Koefisien Determinasi	73
4.21 Nilai Koefisien <i>Unstandardized</i>	74
4.22 Nilai t_{hitung}	77